

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model กรณีศึกษา: บริษัท K Kingdom จำกัด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานที่ได้ตัวแปรจากข้อมูลทฤษฎีมีดังนี้

4.1 ทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking (Factor Identification)

เป็นการทบทวนปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model โดยทบทวนจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำปัจจัยที่ได้ไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Content validity) โดยการทบทวนจากการสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ซึ่งจำแนกได้ทั้งหมด 37 ตัวแปร ดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์

1.1 การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขึ้น

1.2 การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้การดำเนินงานของท่านเสร็จเร็วขึ้น

1.3 ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน

1.4 มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking

1.5 ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มสะดวกในการทำงานของท่าน

1.6 การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายขึ้น

1.7 การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้

1.8 การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น

1.9 มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking

1.10 การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่าน

ได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

2.1 ระบบ E-Booking ดูง่ายแก่การเข้าใจ

2.2 เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking

2.3 รูปแบบของระบบ E-Booking ดูง่ายต่อการใช้งาน

2.4 ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง

2.5 เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะมีความชำนาญในการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า

2.6 ระบบ E-Booking สามารถประยุกต์เข้ากับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของท่านได้

2.7 ขั้นตอนในการใช้ระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการจำ

2.8 การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน

2.9 ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking

2.10 ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking

3. ทศนคติต่อการใช้ E-Booking

3.1 ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า

3.2 ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า

3.3 การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน

3.4 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking

3.5 การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน

3.6 การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น

3.7 ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ

3.8 ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก

3.9 ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้

4. ความตั้งใจที่จะใช้ E-Booking

4.1 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส

- 4.2 ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด
- 4.3 ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้า
- 4.4 เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าทุกครั้ง
- 4.5 ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า
- 4.6 ท่านมีความสนใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า
- 4.7 ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นให้ต้องใช้เท่านั้น
- 4.8 ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อบริษัทขนส่งมีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น

4.2 การออกแบบเครื่องมือ

เมื่อได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของปัจจัยแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ เมื่อทำการออกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability test) จากการทดสอบนี้ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's alpha) ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.957 เนื่องจากแบบทดสอบที่ดีต้องมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 0.75 (เบญจวรรณ, 2551, การทดสอบแบบสอบถาม, ย่อหน้าที่ 4) ดังนั้น แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงของข้อมูล เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นมีค่ามากกว่า 0.75

และเมื่อมีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจริง 171 คนพบว่าค่าความเชื่อมั่นในแต่ละปัจจัยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking

ปัจจัย	ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha
การรับรู้ประโยชน์	การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.928
	การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้การดำเนินงานของเราเสร็จเร็วขึ้น	
	ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน	
	มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking	
	ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มสะดวกในการทำงานของท่าน	
	การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้น	
	การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของ	
	ท่านได้	
	การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น	
	มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking	
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ระบบ E-Booking ดูง่ายแก่การเข้าใจ	0.847
	เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking	
	รูปแบบของระบบ E-Booking ดูง่ายต่อการใช้งาน	
	ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง	
	เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะมีความชำนาญในการใช้ระบบ E-Booking เพื่อ	
	จองพื้นที่ว่างสินค้า	
	ระบบ E-Booking สามารถประยุกต์เข้ากับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของท่านได้	
	ขั้นตอนในการใช้ระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการจำ	
	การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน *	
	ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking *	
	ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking *	

* Reverse Scale

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัย	ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha
ทัศนคติต่อการใช้ E-Booking	ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	0.943
	ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	
	การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน	
	การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน	
	การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน	
	การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น	
	ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ	
	ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก	
	ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้	
	ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	
ความตั้งใจที่จะใช้ E-Booking	ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด	0.823
	ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	
	เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้ง	
	ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า	
	ท่านมีความสนใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า	
	ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เท่านั้น *	
	ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อบริษัทขนส่งมีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น *	

* Reverse Scale

4.3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามที่ถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ E-Booking ทั้งหมดในบริษัท K Kingdom เป็นจำนวน 183 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 171 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93.44 โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
หญิง	124	72.50
ชาย	47	27.50
รวม	171	100.00

เงินเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 10,000	9	5.30
10,001-20,000	126	73.70
20,001-30,000	29	17.00
30,001-40,000	3	1.80
40,001-50,001	4	2.30
รวม	171	100.00

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปริญญาตรี	158	92.40
อนุปริญญา (ปวส.)	5	2.90
ปริญญาโท	5	2.90
ต่ำกว่าอนุปริญญา (ปวช.)	3	1.80
รวม	171	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
26-30	70	40.90
20-25	43	25.10
31-35	37	21.60
36-40	14	8.20
41-45	6	3.50
มากกว่า 45	1	0.60
รวม	171	100.00

โซนที่รับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เอเชีย	67	39.20
รับผิดชอบมากกว่า 1 โซน	53	31.00
ยุโรป	25	14.60
อเมริกา	22	12.90
ตะวันออกกลาง	4	2.30
รวม	171	100.00

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
พนักงาน	140	81.90
หัวหน้างาน	25	14.6
ผู้จัดการ	6	3.50
รวม	171	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	13	7.60
1-3 ปี	86	50.30
4-6 ปี	45	26.30
7-10 ปี	21	12.30
10 ปีขึ้นไป	6	3.50
รวม	171	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้ระบบ E-Booking เป็นเพศหญิง คือ 124 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 72.50 ช่วงอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วง 26-30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-25 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และที่เหลือเป็นช่วงอายุ 31-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ทางด้านเงินเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 และตำแหน่งงานเป็นระดับพนักงาน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 ระดับหัวหน้างานมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และผู้จัดการ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือร้อยละ 92.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 158 คน และกระจายอยู่ในระดับการศึกษาอื่นๆ ในส่วนที่เหลือคือ ปริญญาโท 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 อนุปริญญา (ปวส.) 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และต่ำกว่าอนุปริญญา (ปวช.) 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 เมื่อจำแนกตามหน่วยงานหรือพื้นที่โซนที่ตนเองรับผิดชอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับผิดชอบงานในส่วนของพื้นที่เอเชียจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 และรับผิดชอบมากกว่า 1 โซน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ส่วนที่เหลือจะรับผิดชอบในโซน ยุโรป อเมริกา และ ตะวันออกกลาง ตามลำดับ โดยอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 ช่วง 4-6 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ในช่วง 7-10 ปี 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 น้อยกว่า 1 ปี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และ 10 ปีขึ้นไป 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking

การศึกษาในครั้งนี้ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกัน 4 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของ E-Booking (Perceive Usefulness: PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of use: PEOU) ทศนคติต่อการใช้ระบบ E-Booking (Attitude towards use: AT) ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking (Behavioral intention to use: BI) โดยการวิเคราะห์ตัวแปรเหล่านี้ จะใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อคำนวณหาค่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแปลความหมาย

ตารางที่ 4.3

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของ E-Booking

การรับรู้ถึงประโยชน์ของ E-Booking		Mean ($\bar{x}$)	SD
การใช้งานระบบ E-Booking	ทำให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.87	.68
ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน		3.86	.66
การใช้ระบบ E-Booking	ช่วยให้การทำงานของท่านเสร็จเร็วขึ้น	3.81	.68
ระบบ E-Booking	ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของท่าน	3.81	.66
การใช้ระบบ E-Booking	ทำให้การทำงานของท่านง่ายขึ้น	3.70	.65
การใช้ระบบ E-Booking	สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของ ท่านได้	3.70	.71
การใช้ระบบ E-Booking	สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของ ท่านได้	3.65	.75
การใช้ระบบ E-Booking	ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น	3.63	.74
	มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking	3.44	.78
	มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking	3.41	.76
รวม		3.69	.71

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบ E-Booking แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยว่าระบบ E-Booking นั้นมีประโยชน์มาก ($\bar{x}=3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่า การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{x}=3.87$) และระบบ E-Booking นั้นมีประโยชน์ต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม ($\bar{x}=3.86$) รวมไปถึงระบบ E-Booking สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานและทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ($\bar{x}=3.81$)

ตารางที่ 4.4

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานของระบบ E-Booking

การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน	Mean ($\bar{x}$)	SD
ระบบ E-Booking สามารถประยุกต์เข้ากับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของท่านได้	3.67	.69
เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking	3.61	.73
ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง	3.54	.79
เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะมีความชำนาญในการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	3.54	.71
ระบบ E-Booking ดูง่ายแก่การเข้าใจ	3.53	.71
รูปแบบของระบบ E-Booking ดูง่ายต่อการใช้งาน	3.50	.76
ขั้นตอนในการใช้ระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการจำ	3.42	.74
(R)การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน	3.39	.79
(R)ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking	3.33	.76
(R)ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking	3.24	.82
รวม	3.48	.75

(R) Reverse scale

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับรู้ถึงง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{x}=3.48$) ที่ระบบ E-Booking ง่ายแก่การเข้าใจและใช้งาน และเมื่อแยกพิจารณาจะพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเกณฑ์ที่สูงคือ ระบบ E-Booking สามารถประยุกต์ให้เข้ากับรูปแบบการทำงานได้ ($\bar{x}=3.67$) และในส่วนของตัวแปรที่เป็น Reverse scale คือ การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking และท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า E-Booking นั้นไม่มีความยุ่งยาก ($\bar{x}=3.39, 3.24, 3.33$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.5

ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้ระบบ E-Booking

ทัศนคติต่อการใช้ระบบ E-Booking	Mean ($\bar{x}$)	SD
ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ว่างสินค้า	3.80	.69
ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้	3.74	.72
ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ว่างสินค้า	3.73	.71
การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน	3.72	.71
การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น	3.70	.70
ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking	3.67	.70
ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก	3.66	.68
ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ	3.57	.77
การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ว่างสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน	3.56	.68
รวม	3.68	.71

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบ E-Booking อยู่ในระดับที่ดีมาก ($\bar{x}=3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ระบบ E-Booking รู้สึกเห็นด้วยที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้า ($\bar{x}=3.80$)

ตารางที่ 4.6
ความตั้งใจในการใช้ระบบ E-Booking

ความตั้งใจในการใช้ระบบ E-Booking	Mean	SD
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า ทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	3.83	.65
เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าทุกครั้ง	3.78	.77
ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด	3.75	.82
ท่านมีความสมัครใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	3.72	.69
ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	3.69	.73
ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	3.65	.80
(R)ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง มีนโยบาย บังคับให้ใช้เท่านั้น	2.96	.99
(R)ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เท่านั้น	2.90	.90
รวม	3.54	.79

(R) Reverse scale

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ระบบ E-Booking มีความตั้งใจมากที่จะใช้ระบบ E-Booking ($\bar{x}=3.54$) และในส่วนของ Reverse Scale คือ ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เท่านั้น และท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง

มีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยที่จะใช้ระบบ E-Booking ด้วยความสนใจ ($\bar{x}=2.90, 2.96$ ตามลำดับ)

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร

เนื่องด้วยตัวแปรส่วนใหญ่ที่นำมาใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นตัวแปรได้มาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแต่ละงานวิจัยก็มีข้อจำกัดของตัวแปรอยู่ภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model ทั้งสิ้น ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงใคร่ทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis) โดยสมการที่ได้คือ

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

โดยที่ Y หมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking
(Behavioral Intention to Use: BI)
X1 หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking
(Perceived Usefulness: PU)
X2 หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking
(Perceived Ease of Use: PEOU)
X3 หมายถึง ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ E-Booking
(Attitude: AT)

ตารางที่ 4.7
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน
ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร

Model Summary ^b										
		Adjusted R		Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics				
Model	R	R Square	R Square			F	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.756 ^a	.572	.564	.35308	.572	74.270	3	167	.000	1.891

a. Predictors: (Constant), ทักษะการคิดที่มีต่อระบบ E-Booking (AT), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU), การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU)

b. Dependent Variable: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking (BI)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.692	.208		3.333	.001		
	การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU)	.101	.070	.104	1.449	.149	.493	2.028
	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU)	.148	.067	.146	2.223	.028	.598	1.672
	ทักษะการคิดที่มีต่อระบบ E-Booking (AT)	.532	.066	.584	8.054	.000	.489	2.047

a. Dependent Variable: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking (BI)

จากตารางที่ 4.7 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) มีค่าเท่ากับ 0.564 หรือ 56.4% หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking คิดเป็น 56.4% ส่วนที่เหลืออีก 43.6% ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และพบว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking มีอยู่สองตัวด้วยกัน คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ระบบ E-Booking ($p < 0.05$) และทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ($p < 0.001$) ส่วน การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในส่วนของค่าสถิติ Durbin-Watson ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 1.891 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยชิ้นนี้ได้มีการนำตัวแปรที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ หลายงานวิจัยมารวมกันซึ่งแต่ละงานวิจัยก็มีส่วนที่แตกต่างกันทั้งในส่วนของกลุ่มของตัวอย่าง และตัวเทคโนโลยี จึงต้องมีการนำตัวแปรที่รวบรวมได้ไปทำการสอบถามผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบ E-Booking เพื่อให้ได้ตัวแปรที่เหมาะสมอย่างแท้จริงที่จะนำมาใช้เก็บกับกลุ่มตัวอย่างจริงในงานวิจัยนี้ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ E-Booking ทั้งสิ้น ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทางผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ที่ได้ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และทำการแยกวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยเพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนมากที่สุด

4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับ ระบบ E-Booking ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ตารางที่ 4.8

Kaiser-Meyer-Olkin Measure และ Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		
		.921
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3565.357
	df	325
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่า KMO และ Bartlett's test of Sphericity เป็นการคำนวณค่าสถิติ 2 ตัวได้แก่ Kaiser-Meyer-Olkin และ Bartlett's Test โดยค่า KMO จะเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลตัวอย่าง โดยทั่วไปนั้นค่า KMO ที่น้อยกว่า 0.5 จะถือว่าข้อมูลที่มีอยู่ไม่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor analysis (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) จากผลการวิจัยพบว่าค่า KMO ที่ได้ แสดงว่า เทคนิค Factor analysis เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ คือมีค่าเท่ากับ 0.921 ซึ่งมากกว่า 0.5 และมีค่าเข้าใกล้หนึ่ง ในส่วนของ Bartlett's test เป็นการตรวจสอบว่า สมมติฐานเมตริกสหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างว่าเป็นเมตริกเอกลักษณ์หรือไม่ เนื่องจากถ้าเป็นเมตริกสหสัมพันธ์แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความเป็นอิสระกันอย่างสมบูรณ์ การจัดกลุ่มตัวแปรเพื่อให้เกิดองค์ประกอบจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นค่า Bartlett's test ควรมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ซึ่งหมายความว่า เมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน แต่ในที่นี้ ค่า p-value มีค่าเป็น 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า เมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรในการศึกษาในครั้งนี้ มีความสัมพันธ์กันจึงเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.9

ค่า communalities ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking

Communalities		
	Initial	Extraction
การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1.000	.632
การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้การทำงานของท่านเสร็จเร็วขึ้น	1.000	.656
ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน	1.000	.766
มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking	1.000	.548
ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มสะดวกในการทำงานของท่าน	1.000	.610
การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายขึ้น	1.000	.678
การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้	1.000	.611
การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น	1.000	.582

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

Communalities		
	Initial	Extraction
มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking	1.000	.588
การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่านได้	1.000	.607
ระบบ E-Booking ช่วยแก่การเข้าใจ	1.000	.769
เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking	1.000	.779
รูปแบบของระบบ E-Booking ช่วยต่อการใช้งาน	1.000	.761
ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง	1.000	.769
(R)การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน	1.000	.770
(R)ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking	1.000	.860
(R)ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking	1.000	.845
ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	1.000	.709
ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	1.000	.681
การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน	1.000	.724
ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking	1.000	.755
การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน	1.000	.676
การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น	1.000	.670
ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ	1.000	.719
ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก	1.000	.723
ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้	1.000	.741

Extraction Method: Principal Component Analysis. (R) Reverse Scale

จากตารางที่ 4.9 เป็นการแสดงค่า Initial communalities และ Extraction communalities ซึ่งเป็นค่าของสัดส่วนของค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่อธิบายได้ด้วย Common factor โดยที่ค่า communalities ต้องมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดยที่ค่าเป็น 0 ก็ต่อเมื่อ common factor ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือผันแปรของตัวแปรได้ และค่าจะเป็น 1 ก็ต่อเมื่อ common factor สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือผันแปรได้ทั้งหมด ค่า initial communalities จากวิธี : Principal Component Analysis (PCA) เป็นวิธีการสกัดปัจจัยที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548) ซึ่งจะกำหนดให้ค่า initial communality ของตัวแปรทุกตัวเป็น 1 ซึ่งจะหมายถึงตอนเริ่มต้นยังไม่มีการรวมตัวแปรไว้ใน Factor ส่วนค่า Extraction communality เป็นค่า communality ของตัวแปรหลังจากที่ได้สกัดปัจจัยแล้ว ในที่นี้พบว่าค่า Extraction communality ของตัวแปร มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-booking ซึ่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.548 แต่ยังไม่ต่ำมาก และยังสามารถจัดอยู่ในกลุ่ม factor ใด factor หนึ่งได้ แต่หากค่าที่ได้ค่าใด มีค่าต่ำกว่า 0.5 จะพิจารณาคัดปัจจัยนั้นออกและทำการหมุนแกนปัจจัยเพื่อจัดกลุ่มปัจจัยใหม่

Component หมายถึง factor หรือ ปัจจัย โดยในที่นี้ประกอบไปด้วย ตัวแปร 26 ตัวแปร และด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย ซึ่งจะทำการ standardized ตัวแปร x แต่ละตัว เพื่อให้ตัวแปรทุกตัวมีค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์ และค่าแปรปรวนเป็น 1 ดังนั้น ค่าแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปร x 26 ตัวแปร จะเป็น 26 component ที่ 1 มีค่าความแปรปรวน 12.395 คิดเป็นร้อยละ 47.672 ของค่าความแปรปรวนทั้งหมด สำหรับ component ที่ 5-26 มีค่าความแปรปรวนต่ำกว่า 1 น้อยกว่าค่าความแปรปรวนของ x ที่ Standardized จะไม่นำมาพิจารณา ดังนั้นจากตัวแปรเดิม 26 ตัวแปร จะจัดเป็นปัจจัยได้ 4 ปัจจัย โดยทั้ง 4 ปัจจัย จะมีค่าความแปรปรวน 70.106% ของค่าแปรปรวนทั้งหมด (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

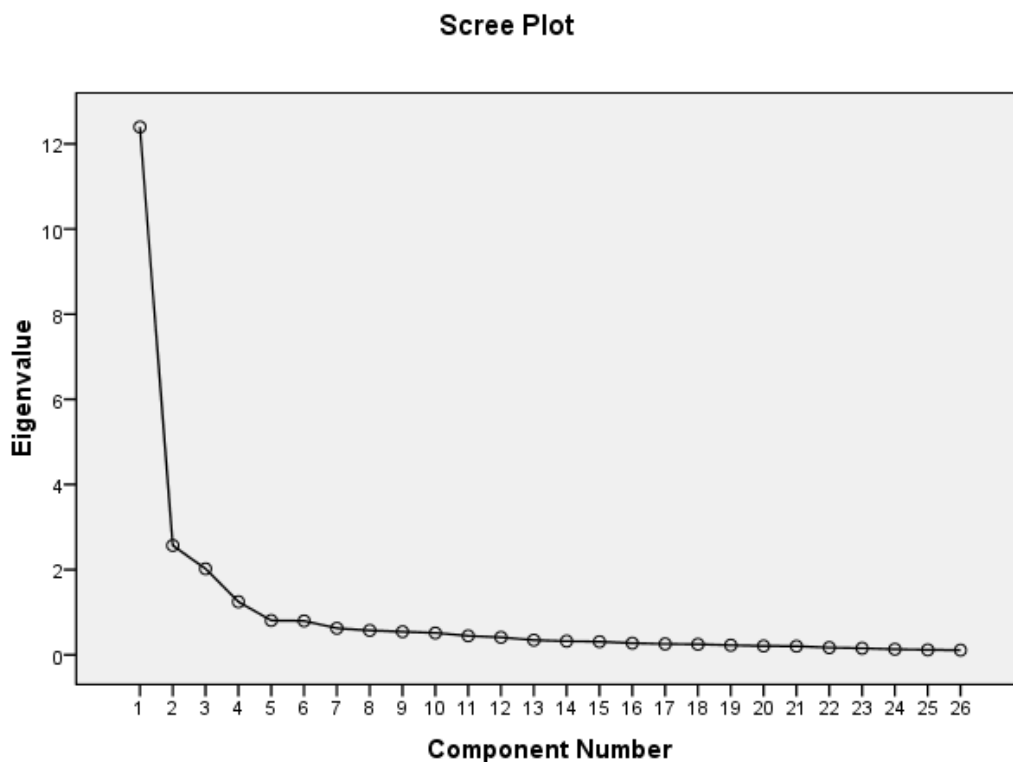
ค่า Total Variance Explained ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.395	47.672	47.672	6.160	23.693	23.693
2	2.567	9.874	57.546	6.160	23.692	47.385
3	2.021	7.773	65.319	3.292	12.662	60.047
4	1.245	4.787	70.106	2.615	10.059	70.106
5	.805	3.097	73.204			
6	.797	3.064	76.268			
7	.624	2.402	78.670			
8	.571	2.196	80.866			
9	.543	2.090	82.956			
10	.513	1.974	84.930			
11	.444	1.708	86.638			
12	.409	1.574	88.212			
13	.345	1.327	89.539			
14	.321	1.235	90.774			
15	.308	1.184	91.958			
16	.274	1.052	93.010			
17	.255	.983	93.993			
18	.247	.950	94.943			
19	.224	.862	95.805			
20	.207	.796	96.601			
21	.203	.780	97.382			
22	.170	.652	98.034			
23	.154	.591	98.625			
24	.131	.503	99.128			
25	.117	.450	99.578			
26	.110	.422	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ภาพที่ 4.1

Scree plot ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking



จากภาพที่ 4.1 scree plot เป็นกราฟที่แสดงให้เห็นว่า ค่า Eigenvalues ของแต่ละ Factor ซึ่งเรียงจากมากไปหาน้อย เพื่อใช้พิจารณาว่าควรมี factor เท่าไร โดยพิจารณาจากค่า eigenvalue ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว ในที่นี้อาจพิจารณาว่ามี 4 factors เนื่องจากว่าค่า eigenvalue ยังมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

ตารางที่ 4.11
 น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับ
 ระบบ E-Booking

Rotated Component Matrix ^a				
ตัวแปร (Factor)	Component			
	1	2	3	4
F1:ทัศนคติต่อการใช้ระบบ E-Booking				
ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้	.782			
การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น	.769			
ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	.764			
ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking	.754		.343	
การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน	.762			
ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก	.740	.394		
ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	.733		.345	
การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน	.725			
ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ	.718	.427		
F2: การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking				
ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน	.318	.808		
การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายยิ่งขึ้น		.762		
ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มสะดวกในการทำงานของท่าน		.754		
การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้การดำเนินงานของท่านเสร็จเร็วขึ้น		.740		
การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	.302	.717		
การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้		.668		
การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น		.650	.301	
มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking		.635	.316	
การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่านได้	.327	.621	.330	
มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking		.590	.428	
ค่าไอเกน (Eigenvalues)	6.160	6.160		
% ค่าความแปรปรวน (% of Variance)	23.693	23.692		
% ค่าความแปรปรวนทั้งหมด (Cumulative % of Variance)	23.693	47.385		
Bartlett's test of sphericity = 3565.357 df = 325 Sig = 0.000				
Kaiser-Meyer-Oikin Measure of Sample Adequacy = 0.921				

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a				
ตัวแปร (Factor)	Component			
	1	2	3	4
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking				
F3: การรับรู้ความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking				
เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking	.348		.770	
ระบบ E-Booking ดูง่ายแก่การเข้าใจ	.301	.343	.749	
ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง		.404	.710	
รูปแบบของระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งาน	.323	.429	.685	
F4: ความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking				
(R)ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking				.924
(R)ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking				.916
(R)การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน				.866
ค่าไอเกน (Eigenvalues)		3.292	2.615	
% ค่าความแปรปรวน (% of Variance)		12.662	10.059	
% ค่าความแปรปรวนทั้งหมด (Cumulative % of Variance)		60.047	70.106	
Bartlett's test of sphericity = 3565.357 df = 325 Sig = 0.000				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sample Adequacy = 0.921				

จากตารางที่ 4.11 rotated component matrix ค่าที่ได้ในตารางเป็น Factor Loading ภายหลังจากการหมุนแกนปัจจัยแล้วพบว่า ค่า Factor Loading เปลี่ยนแปลงไป โดยการจัดตัวแปรใหม่ต้องกำหนดให้ค่า Factor Loading ที่มีค่าเข้าใกล้ +1 หรือ -1 จัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน แต่ถ้าค่าที่ได้มีค่ากลาง หรือมีค่าน้อย มากกว่า 2 factor จึงจะพิจารณา factor นั้น จากผลการหมุนแกนปัจจัยทั้งหมด 2 ครั้ง โดยทำการพิจารณาตัดปัจจัยจากค่า communality ที่มีค่าน้อยที่สุด และสามารถสรุป factor ได้ 4 factor 26 ตัวแปร แต่จากการหมุนปัจจัยพบว่าตัวแปรที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 ซึ่งพบอยู่ในส่วนของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ E-Booking ที่ต้องทำการตัดออกคือ 1.เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะมีความชำนาญในการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า 2.ระบบ E-Booking สามารถประยุกต์เข้ากับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของท่านได้ 3.ขั้นตอนในการใช้ระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการจำ และจากปัจจัยใหญ่สามารถแยกได้เป็นสองปัจจัยย่อยคือ การรับรู้ความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking และความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking ตามลำดับ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking จากการวิเคราะห์ปัจจัยได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking

ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน

F1: ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบ E-Booking (Cronbach's alpha = 0.943)

- 1.ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้
- 2.การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น
- 3.ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 4.ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking
- 5.การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน
- 6.ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก
- 7.ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 8.การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน
- 9.ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ

F2: การรับรู้ถึงประโยชน์ของ E-Booking (Cronbach's alpha = 0.928)

- 1.ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน
 - 2.การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายขึ้น
 - 3.ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของท่าน
 - 4.การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้การดำเนินงานของท่านเสร็จเร็วขึ้น
 - 5.การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 6.การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้
 - 7.การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น
 - 8.มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking
 - 9.การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่านได้
 - 10.มีความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking
-

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน	
การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ E-Booking	
F3: การรับรู้ความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking (Cronbach's alpha = 0.910)	
1.เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking	
2.ระบบ E-Booking ง่ายแก่การเข้าใจ	
3.ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง	
4.รูปแบบของระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งาน	
F4: ความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking (Cronbach's alpha = 0.895)	
5.(R)ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking	
6.(R)ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ E-Booking	
7.(R)การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน	

4.7 การวิเคราะห์ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ตารางที่ 4.13

Kaiser-Meyer-Olkin Measure และ Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.848
Bartlett's Test of Sphericity	Approx.	1030.618
	Chi-Square	
	df	28
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่า KMO และ Bartlett's test of Sphericity เป็นการคำนวณค่าสถิติ 2 ตัวได้แก่ Kaiser-Meyer-Olkin และ Bartlett's Test โดยค่า KMO จะเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลตัวอย่าง โดยทั่วไปนั้นค่า KMO ที่น้อยกว่า 0.5 จะถือว่าข้อมูลที่มีอยู่ไม่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor analysis (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2548) จากผลการวิจัยพบว่าค่า KMO ที่ได้ แสดงว่า เทคนิค Factor analysis เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ คือมีค่าเท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า 0.5 และมีค่าเข้าใกล้หนึ่ง ในส่วนของ Bartlett's test เป็นการตรวจสอบว่า สมมติฐานเมตริกสหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างว่าเป็นเมตริกเอกลักษณ์หรือไม่ เนื่องจากถ้าเป็นเมตริกสหสัมพันธ์แสดงว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความเป็นอิสระกันอย่างสมบูรณ์ การจัดกลุ่มตัวแปรเพื่อให้เกิดองค์ประกอบจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นค่า Bartlett's test ควรมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ซึ่งหมายความว่า เมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน แต่ในที่นี้ ค่า p-value มีค่าเป็น 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า เมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรในการศึกษาในครั้งนี้ มีความสัมพันธ์กันจึงเหมาะสมที่จะวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 4.14

ค่า communalities ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking

Communalities		
	Initial	Extraction
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	1.000	.693
ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด	1.000	.783
ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	1.000	.809
เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าทุกครั้ง	1.000	.825
ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	1.000	.773
ท่านมีความสมัครใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้า	1.000	.772
(R)ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นให้ต้องใช้เท่านั้น	1.000	.858
(R)ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง มีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น	1.000	.861

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.14 เป็นการแสดงค่า Initial communalities และ Extraction communalities ซึ่งเป็นค่าของสัดส่วนของค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่อธิบายได้ด้วย Common factor โดยที่ค่า communalities ต้องมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดยที่ค่าเป็น 0 ก็ต่อเมื่อ common factor ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือผันแปรของตัวแปรได้ และค่าจะเป็น 1 ก็ต่อเมื่อ common factor สามารถอธิบายความแปรปรวน หรือผันแปรได้ทั้งหมด ค่า initial communalities จากวิธี : Principal Component Analysis (PCA) เป็นวิธีการสกัดปัจจัยที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ซึ่งจะกำหนดให้ค่า initial communality ของตัวแปรทุกตัวเป็น 1 ซึ่งจะหมายถึงตอนเริ่มต้นยังไม่มีกรรวมตัวแปรไว้ใน Factor ส่วนค่า Extraction communality เป็นค่า communality ของตัวแปรหลังจากที่ได้สกัดปัจจัยแล้ว ในที่นี้พบว่าค่า Extraction communality ของตัวแปร ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระหว่างสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ซึ่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.693 แต่ยังไม่ต่ำมาก และยังสามารถจัดอยู่

ในกลุ่ม factor ใด factor หนึ่งได้ แต่หากค่าที่ได้ค่าใด มีค่าต่ำกว่า 0.5 จะพิจารณาคัดปัจจัยนั้น ออกและทำการหมุนแกนปัจจัยเพื่อจัดกลุ่มปัจจัยใหม่

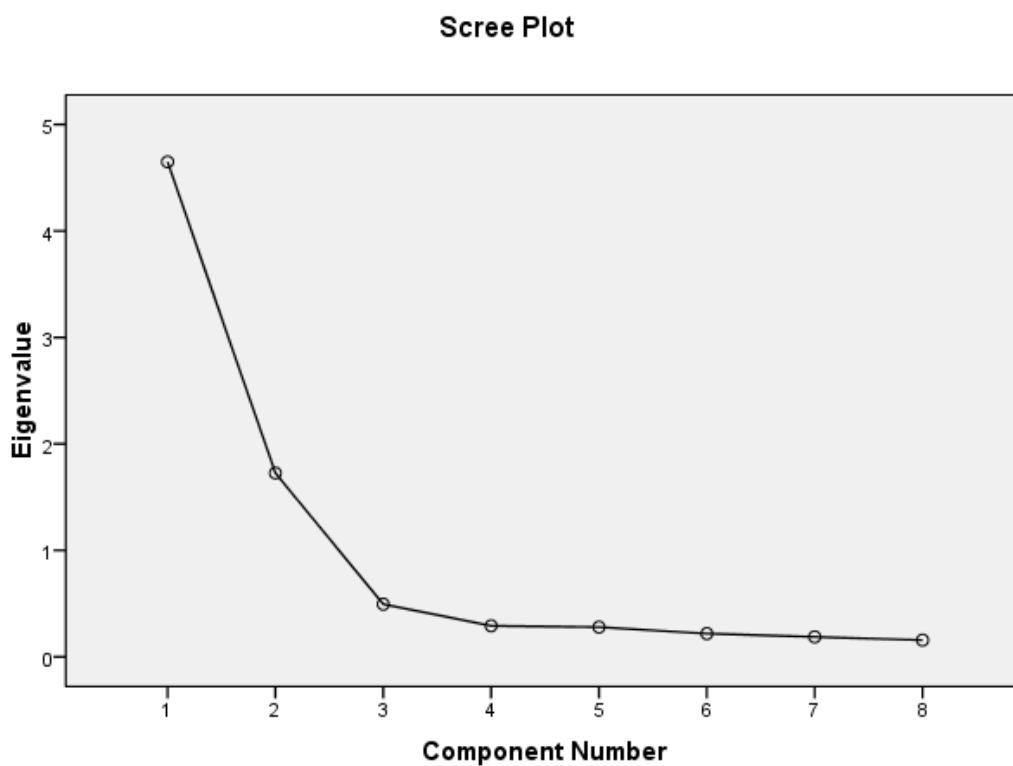
ตารางที่ 4.15

ค่า Total Variance Explained ของความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.649	58.116	58.116	4.648	58.104	58.104
2	1.726	21.569	79.686	1.727	21.582	79.686
3	.494	6.179	85.864			
4	.291	3.634	89.498			
5	.279	3.482	92.980			
6	.218	2.724	95.704			
7	.187	2.338	98.042			
8	.157	1.958	100.000			

จากตารางที่ 4.15 ปัจจัยที่ได้ในที่นี้ประกอบไปด้วย ตัวแปร 8 ตัวแปร และด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย ซึ่งจะทำให้การ standardized ตัวแปร x แต่ละตัว เพื่อให้ตัวแปรทุกตัวมีค่าเฉลี่ยเป็น ศูนย์ และค่าแปรปรวนเป็น 1 ดังนั้น ค่าแปรปรวนทั้งหมดของตัวแปร x 8 ตัวแปร จะเป็น 8 component ที่ 1 มีค่าความแปรปรวน 4.649 คิดเป็นร้อยละ 58.116 ของค่าความแปรปรวนทั้งหมด สำหรับ component ที่ 3-8 มีค่าความแปรปรวนต่ำกว่า 1 น้อยกว่าค่าความแปรปรวนของ x ที่ Standardized จะไม่นำมาพิจารณา ดังนั้นจากตัวแปรเดิม 8 ตัวแปร จะจัดเป็นปัจจัยได้ 2 ปัจจัย โดยทั้ง 2 ปัจจัย จะมีค่าความแปรปรวน 79.686% ของค่าแปรปรวนทั้งหมด (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548)

ภาพที่ 4.2
Scree plot ของความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking



จากภาพที่ 4.2 scree plot เป็นกราฟที่แสดงให้เห็นว่า ค่า Eigenvalues ของแต่ละ Factor ซึ่งเรียงจากมากไปหาน้อย เพื่อใช้พิจารณาว่าควรมี factor เท่าไร โดยพิจารณาจากค่า eigenvalue ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว ในที่นี้อาจพิจารณาว่ามี 2 factors เนื่องจากว่าค่า eigenvalue ยังมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

ตารางที่ 4.16

น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับ
ระบบ E-Booking

Rotated Component Matrix ^a		
ตัวแปร (Factor)	Component	
	1	2
ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking		
F5: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง		
เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้ง	.908	
ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า	.899	
ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด	.885	
ท่านมีความสมัครใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า	.877	
ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า	.876	
ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	.833	
F6: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท		
(R)ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นให้ต้องใช้เท่านั้น		.925
(R)ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง มีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น		.928
ค่าไอเกน (Eigenvalues)	4.648	1.727
% ค่าความแปรปรวน (% of Variance)	58.104	21.582
% ค่าความแปรปรวนทั้งหมด (Cumulative % of Variance)	58.104	79.686
Barlett's test of sphericity = 1030.618 df = 28 Sig = 0.000		
Kaiser-Meyer-Oikin Measure of Sample Adequacy = 0.848		

จากตารางที่ 4.16 rotated component matrix ค่าที่ได้ในตารางเป็น Factor Loading ซึ่งไม่มีการหมุนแกนปัจจัย เนื่องจากค่าที่ได้มีค่ามากกว่า 0.5 และแยกเป็น 2 factor คือ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง และความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท

ดังนั้นจึงสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking จากการวิเคราะห์ปัจจัยได้ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17

ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking

ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking
F5: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha = 0.941 1.เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้ง 2.ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า 3.ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด 4.ท่านมีความสนใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า 5.ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า 6.ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส
F6: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha = 0.834 1.(R)ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นให้ต้องใช้เท่านั้น 2.(R)ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง มีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น

4.8 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร โดยแยกพิจารณาตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

จากบทที่ 2 ที่กำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบตามกรอบแนวคิด ทั้งหมด 3 สมมติฐาน ประกอบไปด้วย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PU) จะมีผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PEOU) จะส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการใช้ระบบการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) จะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ระบบ (BI) การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ประกอบอยู่ในสมมติฐานทั้ง 3 สมมติฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) และความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking (BI) โดยการวิเคราะห์ตามสมมติฐานในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันระหว่าง เพื่อวัดถึงแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน โดยใช้เทคนิควิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สมการสมการของตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกัน ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มีมากกว่า 2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน ประกอบไปด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำนวน K ตัว ($K \geq 2$) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งสามารถเป็นตัวแปรเชิงปริมาณทั้งหมดหรือเป็นตัวแปรเชิงกลุ่มหรือตัวแปรคุณภาพได้

โดยการวิเคราะห์ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตามและเพื่อประมาณค่าของตัวแปรตาม เมื่อทราบค่าของตัวแปรอิสระ โดยกำหนดให้การรับรู้ประโยชน์ (PU) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) เป็นตัวแปรอิสระ และทัศนคติ (AT) เป็นตัวแปรตามในการวิเคราะห์ สมมติฐานที่ 1 และ 2 ในส่วนการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 จึง

กำหนดให้ ทักษะ (AT) เป็นตัวแปรอิสระ และความตั้งใจในการใช้งาน (BI) เป็นตัวแปรตาม ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1	
ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
F2-การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU)	F1-ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT)
สมมติฐานที่ 2	
ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
F3-การรับรู้ความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking (PEOU1)	F1-ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT)
F4-ความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking (PEOU2)	
สมมติฐานที่ 3	
ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
F1-ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT)	F-5 ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง (BI1)
	F-6 ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท (BI2)

การสร้างสมการความสัมพันธ์เชิงเส้น โดยคาดว่าตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นจะได้สมการดังนี้

สมมติฐานที่ 1 $Y=a+b_1x_1$

สมมติฐานที่ 2 $Y=a+b_1x_1$ (วิเคราะห์รวมโดยให้ตัวแปรอิสระ (PEOU) อยู่กลุ่มเดียวกันทั้งหมด)

$Y=a+b_1x_1+b_2x_2$ (วิเคราะห์โดยการแยกพิจารณาตัวแปรอิสระที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (PEOU1, PEOU2))

สมมติฐานที่ 3 $Y=a+b_1x_1$ (วิเคราะห์รวมโดยให้ตัวแปรตาม (BI) อยู่กลุ่มเดียวกันทั้งหมด)

$Y_1=a+b_1x_1$, $Y_2=a+b_1x_1$ (วิเคราะห์โดยการแยกพิจารณาตัวแปรตามที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (BI1, BI2))

ตารางที่ 4.19
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Inter-Item Correlation Matrix								
	PU	PEOU	PEOU1	PEOU2	AT	BI	BI1	BI2
PU	1.000	.577	.654	.087	.675	.582	.596	.086
PEOU	.577	1.000	.720	.662	.583	.546	.503	.206
PEOU1	.654	.720	1.000	.061	.596	.526	.586	-.030
PEOU2	.087	.662	.061	1.000	.140	.225	.114	.294
AT	.675	.583	.596	.140	1.000	.739	.803	.003
BI	.582	.546	.526	.225	.739	1.000	.913	.396
BI1	.596	.503	.586	.114	.803	.913	1.000	-.014
BI2	.086	.206	-.030	.294	.003	.396	-.014	1.000

จากตารางที่ 4.19 แสงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson correlation) เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตราวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์” โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 (เอกสารประกอบการสอน, 2552) โดยถ้าแสดงค่าติดลบ หมายความว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองตัว มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และหากมีค่าเป็น 0 หมายความว่า ตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งจากผลลัพธ์ที่ได้ พบว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด คือ ทักษะการติดต่อการใช้ระบบ E-Booking (AT) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง (BI1) เท่ากับ 0.803 รองลงมาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตามคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของ E-Booking (PU) มีความสัมพันธ์ต่อ ทักษะการติดต่อการใช้ระบบ E-Booking ไปในทิศทางเดียวกันคือมีค่าเท่ากับ 0.675

4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PU) จะมีผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

ตารางที่ 4.20

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking ต่อความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

Model Summary ^b											
				Std.	Change Statistics						
			Adjusted	Error of	R						
	R	R		the	Square	F			Sig.	F	Durbin-
Model	R	Square	Square	Estimate	Change	Change	df1	df2	Change		Watson
1	.675 ^a	.456	.452	.43393	.456	141.384	1	169	.000		1.612

a. Predictors: (Constant), การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU)

b. Dependent Variable: ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
1	(Constant)	1.035	.225		4.596	.000	
	การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU)	.718	.060	.675	11.890	.000*	1.000

a. Dependent Variable: ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking * p<0.001

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ในรูปเชิงเส้นและความสัมพันธ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R = 0.675$, $p < 0.001$) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking มาก ทัศนคติที่ดีที่มีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีมากขึ้น ในส่วนของค่าสถิติ Durbin-Watson ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 1.612 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PEOU) จะส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking)

ตารางที่ 4.21

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ E-Booking ต่อความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

Model Summary ^b										
		Adjusted R		Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	the Estimate	Square Change	F	df1	df2	Sig.	Durbin-Watson
1	.583 ^a	.340	.336	.47790	.340	86.895	1	169	.000	1.536

a. Predictors: (Constant), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU)

b. Dependent Variable: ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.435	.244		5.887	.000		
การรับรู้ถึงความง่าย ในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU)	.652	.070	.583	9.322	.000*	1.000	1.000

a. Dependent Variable: ทักษะการใช้ระบบ E-Booking *p<0.001

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ในรูปเชิงเส้นและความสัมพันธ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R = 0.583$, $p < 0.001$) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking มาก ทักษะการใช้ระบบ E-Booking ก็จะมีมากขึ้นเช่นกัน ในส่วนของค่าสถิติ Durbin-Watson ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 1.536 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

ตารางที่ 4.22

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ E-Booking (แยกพิจารณาแต่ละปัจจัย ตามผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย) ต่อความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

Model Summary ^b									
Model	R	Adjusted R Square		Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
		R	R Square		F	Sig.	F	Durbin-Watson	
1	.605 ^a	.366	.358	.46964	.366	48.486	2	168	.000

a. Predictors: (Constant), ความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking (PEOU2), การรับรู้ถึงความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking (PEOU1)

b. Dependent Variable: ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	1.647	.237		6.949	.000	
	การรับรู้ถึงความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking (PEOU1)	.487	.051	.590	9.581	.000*	.996 1.004
	ความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking (PEOU2)	.079	.047	.104	1.689	.093	.996 1.004

a. Dependent Variable: ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking * p<0.001

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ในรูปเชิงเส้นและความสัมพันธ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($p < 0.001$) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R^2) มีค่าเท่ากับ 0.358 หรือ 35.8% หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้งสองมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking อยู่ 35.8% ส่วนที่เหลืออีก 64.2% ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking มาก ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีมากขึ้นเช่นกัน ในส่วนของการรับรู้ถึงความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking สามารถสรุปได้ว่าความยุ่งยากไม่มีความสัมพันธ์ต่อ

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ทักษะที่มีต่อระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในรูปเชิงเส้นและความสัมพันธ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R = 0.739$, $p < 0.001$) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีทักษะที่ดีต่อระบบ E-Booking ก็จะมี ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เช่นกัน ในส่วนของค่าสถิติ Durbin-Watson ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 1.899 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

ตารางที่ 4.24

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะที่มีต่อระบบ E-Booking ต่อความสัมพันธ์ของความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking (แยกพิจารณาแต่ละปัจจัยตามผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย)

Model Summary ^b										
		Adjusted R		Error of Estimate		Change Statistics				
Model	R	R Square	R Square	the	Square	F	Sig.	F	Durbin-Watson	
1	.803 ^a	.644	.642	.39212	.644	305.995	1	169	.000	1.864

a. Predictors: (Constant), ทักษะที่มีต่อระบบ E-Booking

b. Dependent Variable: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของตัวพนักงานเอง (BI1)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.432	.191		2.258	.025		
	ทักษะที่มีต่อระบบ E-Booking	.897	.051	.803	17.493	.000*	1.000	1.000

a. Dependent Variable: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของตัวพนักงานเอง (BI1) * $p < 0.001$

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

Model Summary ^b												
				Std.	Change Statistics							
				Error	of	R						
				the	Square	F	Sig.				F	Durbin-
Model	R	Square	Square	Estimate	Change	Change	df1	df2	Change	Watson		
1	.003 ^a	.000	-.006	.87698	.000	.001	1	169	.971	2.027		

a. Predictors: (Constant), ทศนคิตที่มีต่อระบบ E-Booking

b. Dependent Variable: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท (BI2)

Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	VIF
1	(Constant)	2.917	.428		6.820	.000	
	ทศนคิตที่มีต่อระบบ E-Booking	.004	.115	.003	.037	.971	1.000

a. Dependent Variable: ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท (BI2)

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ในกรณีแยกพิจารณาตามการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า ทศนคิตที่มีต่อระบบ E-Booking ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของตัวพนักงานเอง ในรูปเชิงเส้นและความสัมพันธ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R = 0.803$, $p < 0.001$) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีทศนคิตที่ดีต่อระบบ E-Booking ก็จะมี ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ด้วยตัวของพนักงานเอง ในส่วนของทศนคิตที่มีต่อระบบ E-Booking ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท ในรูปเชิงเส้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีทศนคิตที่ดีต่อระบบ E-Booking จะมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ด้วยตัวเองโดยปราศจากการบังคับของบริษัท ในส่วนของค่าสถิติ Durbin-Watson ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของค่า

ความคลาดเคลื่อนตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 1.864 และ 2.027 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.5 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

ตารางที่ 4.25
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของ PU และ PEOU1

ANOVA						
		Sum of		Mean		
Model		Squares	df	Square	F	Sig.
1	Between Groups	35.661	25	1.426	9.079	.000
	Within Groups	22.782	145	.157		
	Total	58.443	170			
	Between Groups	21.893	3	7.298	33.344	.000
2	Within Groups	36.550	167	.219		
	Total	58.443	170			

Model 1 Predictors: (constant), การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU)

Model 2 Predictors: (constant), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU1)

Dependent Variable: ทักษะการใช้ระบบ E-Booking (AT)

จากตารางที่ 4.25 เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU1) ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) พบว่า ทักษะการใช้ระบบ E-Booking จะขึ้นกับตัวแปรอิสระทั้งสองตัว คือ PU และ PEOU1 ($p < 0.001$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis)

จากผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (ตารางที่ 4.12) และความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงาน (ตารางที่ 4.17) ซึ่งส่งผลกระทบต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานมากที่สุดคือ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking

- 1.1 ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน
- 1.2 การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายยิ่งขึ้น
- 1.3 ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของท่าน
- 1.4 การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้งานของท่านเสร็จเร็วขึ้น
- 1.5 การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขึ้น

- 1.6 การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้
- 1.7 การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น
- 1.8 มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking
- 1.9 การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่านได้
- 1.10 ความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ E-Booking

- 2.1 เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking
- 2.2 ระบบ E-Booking ดูง่ายแก่การเข้าใจ
- 2.3 ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง
- 2.4 รูปแบบของระบบ E-Booking ดูง่ายต่อการใช้งาน

3. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ E-Booking

- 3.1 ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้
- 3.2 การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัท

ของท่านมากขึ้น

- 3.3 ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า

- 3.4 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking
- 3.5 การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน
- 3.6 ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก
- 3.7 ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 3.8 การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน
- 3.9 ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ

4.11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมทั่วไปของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้า

ตารางที่ 4.26

ความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้า

เป็นการเหมาะสมหรือไม่ที่จะมีการนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้า		
ความคิดเห็น	จำนวนคน	ร้อยละ (%)
เหมาะสม	167	97.7
ไม่เหมาะสม	4	2.3
รวม	171	100.0

ควรมีการนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้าภายในกี่ปี		
ความคิดเห็น	จำนวนคน	ร้อยละ (%)
ภายในปีนี้	80	46.8
ปีหน้า	80	46.8
อีก 2 ปีข้างหน้า	9	5.3
อีก 3 ปีข้างหน้า	1	.6
มากกว่า 3 ปีข้างหน้า	1	.6
รวม	171	100.0

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ลูกค้าประเภทใดที่เหมาะสมที่จะเริ่มทดลองใช้ระบบ E-Booking กับบริษัท		
ความคิดเห็น	จำนวนคน	ร้อยละ (%)
ลูกค้าประจำรายใหญ่	121	70.8
ลูกค้าประจำรายย่อย	29	17.0
ลูกค้าขาจรรายใหญ่	8	4.7
ลูกค้าขาจรรายย่อย	13	7.6
รวม	171	100.0

หากมีการนำระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้า ควรมีการจัดอบรมพนักงานหรือไม่		
ความคิดเห็น	จำนวนคน	ร้อยละ (%)
ควร	168	98.2
ไม่ควร	3	1.8
รวม	171	100.0

หากมีการนำระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้าควรมีการทดสอบระบบกับพนักงานกลุ่มย่อยก่อนหรือไม่		
ความคิดเห็น	จำนวนคน	ร้อยละ (%)
ควร	161	94.2
ไม่ควร	10	5.8
รวม	171	100.0

จากตารางที่ 4.26 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 97.7 เห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะทำการนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้าของบริษัท K Kingdom และร้อยละ 46.8 เห็นสมควรที่จะเริ่มนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้าของบริษัท ภายในปีนี้และปีหน้า โดยร้อยละ 70.8 ของพนักงานทั้งหมดเห็นสมควรที่จะนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาทดลองใช้กับลูกค้าประเภท ขาประจำรายใหญ่ นอกจากนี้ ร้อยละ 98.2 ของพนักงานทั้งหมดเห็นด้วยที่ควรมีการจัดอบรมพนักงาน หากมีการนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาใช้กับลูกค้าของบริษัท โดยร้อยละ 94.2 เห็นควรให้มีการทดลองใช้ระบบ E-Booking กับพนักงานกลุ่มย่อยก่อนด้วย